

Відповідальність, професіоналізм, порядність

За підсумками Щорічного конкурсу професіоналів фармацевтичної галузі України «Панацея – 2012», директор ТОВ «ХМЕЛЬНИЦЬКА МІСЬКА ПЕРША АПТЕКА» Наталія Маліновська потрапила до ТОП-25 аптекерів року. Попри те, що ця номінація є персоніфікованою, керівник фармпідприємства сприйняла свою перемогу як високу оцінку діяльності всього колективу

ЄВРОПЕЙСЬКІ СТАНДАРТИ

Центральна «ХМЕЛЬНИЦЬКА МІСЬКА ПЕРША АПТЕКА» — європейська як на вигляд, так і за методами провадження бізнесу. Власне кажучи, такий аптечний заклад органічно виглядав би десь на вулицях Відня, Праги чи Кракова. Шляхетна брунатно-карамельна палітра зовнішніх і внутрішніх вітрин, стін і підлоги, ландшафтні клумби біля входу й виходу (до слова, насіння деяких рослин директор привезла з Індії, де навчалася мистецтву аюрведи), торговий зал площею 250 м², добротні дерев'яні меблі із закритими полицями й шухлядками, затишні куточки для відпочинку відвідувачів, великі вазони, кілька робочих місць першостільників, довідкова служба та відділ самообслуговування з уважним охоронцем. Людей в аптеці чимало, проте вони не скупчуються в одному місці й не заважають одне одному. Кожному персонал приділяє достатньо уваги як у рецептурно-виробничому відділі, так і в зоні самообслуговування.

— Історія підприємства давня, адже ми продовжуємо справу ще радянських комунальних аптек, — зазначає Наталія Анатоліївна. — На базі хмельницької центральної комунальної аптеки № 1 у 2002 р. було створене ТОВ, тож у вересні ми відзначили подвійне свято — День фармацевтичного працівника і десятиліття з часу заснування.

У спадок від попередників новостворене підприємство отримало назву (перша аптека) та свою найбільшу цінність — досвідчених професіоналів. Нині вони навчають аптекерської майстерності нові покоління провізорів і фармацевтів.

— Базова аптека, відкрита у викупленому приміщенні чотири з половиною роки тому, — класична у повному розумінні цього слова, — стверджує директор. — Ми не лише реалізуємо готові лікарські засоби, а й виготовляємо екстемпоральні та гомеопатичні препарати, надаємо довідково-консультаційні послуги та поєднуємо закриту й відкриту форму реалізації продукції: відділ самообслуговування, що діє у форматі фармамаркету, пропонує широкий вибір товарів із ПДВ. Прохідність цього аптечного закладу, що розташований у центральній частині Хмельницького, — більше 2000 осіб на день.

Загалом, підприємство налічує 14 структурних підрозділів (4 аптечних пункти в лікувально-профілактичних закладах і 10 самостійних аптек). Їх можна легко розпізнати за логотипом «ХМЕЛЬНИЦЬКА МІСЬКА ПЕРША АПТЕКА», що зареєстрований як торгова марка, стандартами внутрішнього і зовнішнього дизайну.

Відмовившись від дешевого й чомусь дуже популярного свого часу різнокольорового пластику в оздобленні аптек, керівництво аптечного підприємства запровадило європейські стандарти й у внутрішні управлінські бізнес-процеси.

ЛІКИ ГОТОВІ ТА ВИГОТОВЛЕНІ

Із 10 аптек ТОВ «ХМЕЛЬНИЦЬКА МІСЬКА ПЕРША АПТЕКА» три виготовляють екстемпоральні лікарські засоби. Однак у найбільшій кількостях — базова, загальна площа якої становить 1000 м². Тут у зміну на виготовленні задіяно три асистенти та провізор-аналітик,

який здійснює контроль за якістю аптечних препаратів. Асортимент екстемпоральної рецептури такий же, як був багато десятиків років тому, — мікстури, мазі, суспензії, емульсії, порошки, свічки. У середньому за день аптекері виготовляють засоби за 100 лікарськими призначеннями. Причому в більшості випадків це дуже складні рецепти — по 5–7 інгредієнтів в одній лікарській формі, переважно для педіатрії та дерматології.

Так склалося, що сучасні випускники вищих і середніх навчальних закладів майже зовсім не обізнані з технологією виготовлення лікарських засобів. Теоретичні знання їм дають, але через те, що аптек із виготовленням в Україні фактично не залишилося, практичні навички здобувати ніде. Молодь не має елементарного практичного досвіду. І от як вирішили цю проблему в Хмельницькому.

Кожен молодий спеціаліст, провізор або фармацевт, який претендує на певну посаду в ТОВ «ХМЕЛЬНИЦЬКА МІСЬКА ПЕРША АПТЕКА», під час обов'язкового стажування проходить через асистентську кімнату. Іншими словами, він повинен уміти прочитати рецепт, зрозуміти, яка це лікарська форма й виготовити її власноруч. Отож, у разі потреби асистента може повноцінно замінити будь-який інший провізор або фармацевт. І що прикметно, останнім часом бажання працювати в асистентській чимраз частіше виявляють випускники-хлопці.

Утім, поза конкуренцією в аптечному виготовленні фармацевт Ольга Шевчук. Ліки, виготовлені її руками, рятують хмельничан уже понад 40 років.

Окрім того, «ХМЕЛЬНИЦЬКА МІСЬКА ПЕРША АПТЕКА» пропонує також гомеопатичні препарати аптечного виготовлення. Цей ефективний і безпечний метод лікування знаходить у Хмельницькому дедалі більше прихильників. У штаті підприємства працює лікар-гомеопат, який надає безкоштовні консультації кілька разів на тиждень. І в обласному центрі, і в районах активно практикують лікарі-натуропати, замовлення яких також виконує аптека.

Мережа аптек «ХМЕЛЬНИЦЬКА МІСЬКА ПЕРША АПТЕКА» представляє широкий асортимент готових лікарських засобів і товарів парафармації — загалом більше 7000 найменувань. Спеціальна комп'ютерна програма відстежує повноту номенклатури, допомагає вчасно поповнювати запаси й управляти залишками.

Перелік пропонованих населенню лікарських препаратів не останньою чергою розширюється завдяки співпраці з медичними представниками вітчизняних і закордонних фармацевтичних виробників. Серед новинок фармринку фармацевти обирають те, що для них є найбільш цікавим і актуальним.

Наступне джерело інформації — власна довідкова служба. Аптекарі оперативно реагують на запити клієнтів, ретельно дотримуючись корпоративного правила: якщо новий препарат запитують двічі, він неодмінно з'являється на аптечних полицях.

Добір асортименту в різні аптечні підрозділи здійснюється відповідно до їхнього місця розташування. Наприклад, в аптеках поблизу лікувальних закладів акцент робиться на медикаментах кардіологічної групи, засобах, які використовують у хірургії та реанімації. У спальних районах, де проживає більше населення похилого віку, перевага надається препаратам, які застосовують при різних хронічних недугах.

Важливий аспект діяльності будь-якого аптечного закладу — якість, безпека та ефективність лікарських засобів, надійний захист споживачів від фальсифікованих медикаментів. За словами директора, якість препаратів, придбаних у мережі, гарантована. У відділ запасів підприємства з потужним вхідним контролем продукція надходить із сертифікатами якості виробника та супровідними документами від дистриб'юторів із незаплямованою репутацією. Працівники відділу запасів ретельно дотримуються належних умов зберігання для препаратів різних груп, у тому числі термолабільних, із відповідальністю виконують приписи територіальної Держлікінспекції.

Вагома конкурентна перевага аптечної мережі «ХМЕЛЬНИЦЬКА МІСЬКА ПЕРША АПТЕКА» — відділи самообслуговування, або фармамаркети.

— Коли в аптеках дозволили реалізовувати доволі широкий набір парафармацевтичної продукції, ми замислилися над тим, як ефективніше його відпускати, водночас не забуваючи про компетентні консультації фахівців, адже аптека все одно була й буде закладом охорони здоров'я, — пригадує Наталія Маліновська. — Лікувальна косметика, дитяче харчування, предмети догляду за хворими. З одного боку, упаковку хочеться взяти в руки й ознайомитися з інструкцією, а з іншого — ну як, обираючи товар з аптечного сегменту, не порадитися з кваліфікованим спеціалістом? Таким чином, реагуючи на попит і потреби споживачів, ми зрозуміли, що формат фармамаркету — саме те, що треба. Наразі відкрита форма торгівлі запроваджена в п'яти аптечних закладах мережі.

Що саме і за якими цінами пропонує аптечна мережа, можна довідатися за телефоном. Аптечна довідка дісталася ТОВ «ХМЕЛЬНИЦЬКА МІСЬКА ПЕРША АПТЕКА» також від старої комунальної аптеки. Її вирішили залишити і вдосконалити. Віконечко довідки розміщене безпосередньо в торговому залі.

У довідковій службі чергує провізор, тому тут консультуються з приводу доз чи режиму прийому, у складних випадках отримують пораду відвідати лікаря. Через довідку мешканці міста мають можливість індивідуально замовити препарат, якого не виявлено в продажу, проконтролювати цей процес. Дзвінки, як на телефонній станції, лунають безперервно. А ще ж провізорів треба відпо-

відати на запитання відвідувачів аптеки. Одній людині впоратися практично неможливо, тож невдовзі в аптечній довідці одночасно будуть працювати два фахівці.

НЕ ДЕМПІНГ, А ПРОДУМАНІ ЦІНИ

Серед десяти аптек підприємства «ХМЕЛЬНИЦЬКА МІСЬКА ПЕРША АПТЕКА» дві мають чітку соціальну спрямованість. Щоб там відпустили ліки, не потрібно мати при собі ані пенсійного, ані посвідчення інваліда чи матері-героїні. На думку керівництва мережі, сьогодні соціального захисту потребують всі категорії населення. Не зовсім морально когось виділяти на тлі тотального безробіття й загального зuboжіння людей. Тому відповідно до виваженої цінової політики, яку планомірно проводить фірма, у соціальних аптеках весь асортимент лікарських засобів, за винятком товарів із ПДВ, реалізується за зниженими цінами. Різниця в ціні на один і той же препарат у соціальній і звичайній аптеці мережі може сягати 10%.

На запитання, який принцип покладено в основу цінової політики підприємства, Наталія Маліновська відповідає: невисокі ціни та стабільність, проте в жодному разі не демпінг. Виходячи на ринок обласного міста, нові фармацевтичні мережі традиційно починають із демпінгу. Наталія Анатоліївна вважає, що це недобросовісна й нездорова конкуренція.

— Буду відвертою, у нас упродовж останніх шести років націнка на лікарські засоби не зростала, а навпаки, зменшилася на 1–2%, — розповідає Наталія Маліновська. — Ціна на препарати змінювалася тільки тоді, коли спостерігалися коливання на ринку або відпускну ціну збільшував сам виробник.

Одна людина,
якою б талановитою
і розумною вона
не була, справи
не вирішує.

Наталія Маліновська



ГОЛОВНЕ — БАЖАННЯ ПРАЦЮВАТИ

ТОВ «ХМЕЛЬНИЦЬКА МІСЬКА ПЕРША АПТЕКА» має відкриту вакансію директора з персоналу. Тому поки що добром кадрів займається особисто директор підприємства.

— Для мене як роботодавця головне — бажання претендента працювати, — наголошує Наталія Маліновська. — Вчитися, розвиватися, вибудувувати кар'єру. Працівник мусить сприйняти наші корпоративні стандарти, правила, вимоги й дотримуватися їх. Зазвичай відмови не отримує людина, яка мотивована на постійне підвищення кваліфікації й професійного рівня, здатна до самоосвіти й самовдосконалення.

Колектив підприємства складається із 150 осіб, серед яких 50 провізорів і 49 фармацевтів. Персонал аптечної мережі цілком соціально захищений: офіційний стаж, офіційна зарплатня, оплачувані відпустки (більше 24 днів за рахунок підприємства) й лікарняні, внутрішня система преміювання залежно від індивідуального внеску кожного. Ті, хто працює на підприємстві понад 5 років, отримують довгостроковий поліс на страхування життя.

На думку Наталії Анатоліївни, соціальні гарантії є дуже важливими для людей, їхньої впевненості в завтрашньому дні. Ще кілька років тому працівників найбільше цікавив рівень матеріальної винагороди, а тепер навіть вчорашні випускники, яким ще дуже далеко до пенсії, насамперед цікавляться, чи буде в них відповідний запис у трудовій книжці й офіційна зарплатня.

Лариса Дедишина